

## [s.d 모의평가 추가지문]

Companies operating with the selling concept believe unless there is large-scale effort promoting a product, customers will not buy a sufficient volume to achieve a desired level of profitability. ① Most firms resort to the selling concept when they have a surplus in their inventory and they need to dump their product on the market. ② An unfortunate consequence of this approach is that it assumed that all that is required to make a sale is to execute a marketing campaign; the customer doesn't have to like the product. ③ Research has shown that companies with short-term orientations are not as profitable as those that seek to build long-term relationships by continually satisfying with a mindset to satisfy customer needs. ④ However, Short-term marketing strategy can appeal to customers when it is implemented in the long-term marketing strategy. ⑤ Worse still, while the average satisfied customer tells three others about good experiences, the average dissatisfied customer tells ten others about a negative experience. Market forces eventually eliminate the 'sell now before they figure it out' companies.

해석: ‘판매 개념’을 갖고 영업하는 회사들은 대규모 제품 판촉 노력이 없으면, 희망하는 수준의 수익성을 달성할 만큼 충분한 양을 고객들이 사지 않을 것이라고 믿는다. 대부분의 회사는 자신들의 재고에 남아도는 제품이 있어서 자신들의 제품을 시장에 헐값에 팔아치울 필요가 있을 때 판매 개념을 활용한다. 이러한 방법의 한 가지 불행한 결과는 판매하는 데 필요한 것은 오직 마케팅 캠페인을 벌이는 것이며 고객이 그 제품을 좋아할 필요는 없다고 가정했다는 것이다. 연구에 의하면 단기적인 성향을 가진 회사들은 고객의 요구를 충족시키려는 마음가짐을 갖고 계속 (고객을) 만족하게 하면서 장기적인 관계의 형성을 추구하는 회사만큼 이익을 내지 못한다. 그러나 단기 마케팅 전략은 장기 전략의 도구로 사용될 때 고객들에게 호소할 수 있다. 더 나쁜 것은 만족한 보통의 고객은 좋은 경험에 대해 세 사람에게 말하지만, 불만족한 보통의 고객은 부정적인 경험에 대해 열 사람에게 말한다는 것이다. 시장의 힘은 결국 ‘그들(고객들)이 알아차리기 전에 지금 팔자’는 회사들을 퇴출해버린다.

정답: 4번

해설: 4번 문장 앞 부분에서는 장기적 관계를 형성하는 회사가 상대적으로 이익을 많이 낸다고 말하고 있습니다. 4번 문장 뒤에서는 불만족한 경우가 더 심각한 결과를 초래한다고 말하고 있습니다. 4번 문장은 3번 문장과 상반되며, 또한 이 글은 장기 마케팅과 단기 마케팅을 설명하는 것과 거리가 머므로 주제와도 무관합니다. 오히려 글 주제는 재고를 팔아치우기 위해 사용하는 판매개념인 단기 마케팅에 부정적인 입장을 취한다고 봐도 무방합니다. 따라서 지문의 흐름과 상반된다고 보거나, 주제와 무관하다 간주해도 4번이 무관한 문장이 됩니다. 또한 5번 문장이 3번 문장의 부연설명임을 파악했다면 4번을 정답으로 고를 수 있습니다.

어휘:

sufficient-충분한 mindset-마음가짐 implement-수단을 주다

[인·수2 111pg 6번]

Marketing: The Basics (second Edition)-Karl Moore,Niketh Pareek